

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA UMKM SRAYU FOOD**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAHSATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



**UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA**

**ANNISA RAHMAWATI
NPM S1 -0219077**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA 2023**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

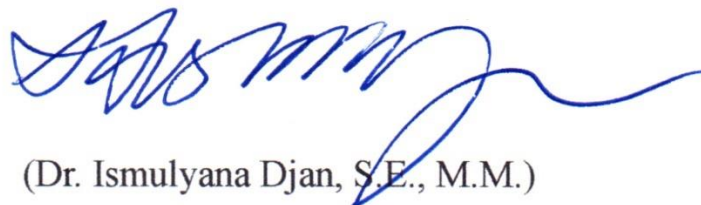
Nama : Annisa Rahmawati

NPM : S1-0219-077

**Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga
Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan
Kepuasan Konsumen sebagai Variabel
Intervening pada UMKM Srayufood**

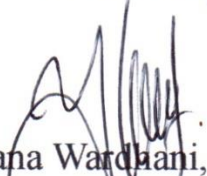
Tim Penguji

Dosen Pembimbing



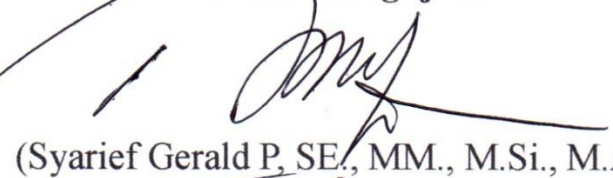
(Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M.)

Dosen Penguji I



(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

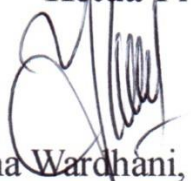
Dosen Penguji II



(Syarief Gerald P, SE., MM., M.Si., M.Ak.)

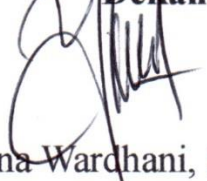
Mengetahui :

Ketua Prodi



(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

Dekan



(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT bahwa pada akhirnya Proposal dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada UMKM Srayu Food”. Ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Proposal ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing.
4. Siti Rubbiah, S.M. selaku asisten dosen pembimbing
5. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.

6. Kedua orang tua, keluarga dan sahabat yang telah memberikan dukungan kepada
7. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan mendorong peneliti dalam menyelesaikan Proposal.

Bogor, 22 November 2023

Annisa Rahmawati

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>COVER</i>	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB	
I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	18
C. Batasan Masalah.....	20
D. Rumusan Masalah.....	20
E. Tujuan Penelitian.....	21
F. Manfaat Penelitian.....	22
G. Sistematika Penulisan.....	23
II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Landasan Teori	24
1. Loyalitas Pelanggan.....	25
2. Kepuasan Konsumen	31

3.	Kualitas Produk	41
4.	Harga	48
B.	Penelitian Terdahulu.....	56
C.	Kerangka Pemikiran	59
D.	Hipotesis Penelitian	60
III	METODOLOGI PENELITIAN	64
A.	Jenis Metode Penelitian	64
B.	Variabel Penelitian	64
C.	Populasi dan Sampel.....	68
D.	Metode Pengumpulan Data	69
E.	Instrumen Penelitian	70
F.	Metode Analisis Data	71
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	86
A.	Sejarah Perusahaan	86
B.	Karakteristik Responden.....	87
C.	Teknik Analisis Data	90
D.	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	137
E.	Pengujian Hipotesis	140
F.	Pembahasan	141
V	KESIMPULAN DAN SARAN	146
A.	Kesimpulan	146
B.	Saran	147

DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	151

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Hasil Pra-Survei Loyalitas Pelanggan	8
Tabel 2 Hasil Pra-Survei Kepuasan Pelanggan	9
Tabel 3 Hasil Pra-Survei Kualitas Produk.....	13
Tabel 4 Daftar Harga Penjual Produk Baso Aci di Shopee Wilayah Bogor.....	15
Tabel 5 Hasil Pra-Survei Harga.....	16
Tabel 6 Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 7 Operasional Variabel	66
Tabel 8 <i>Goodness of Fit</i>	80
Tabel 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	91
Tabel 10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Harga.....	92
Tabel 11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	93
Tabel 12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	94
Tabel 13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	95
Tabel 14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	96
Tabel 15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	97
Tabel 16 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	98
Tabel 17 Model_1 CFA Kualitas Produk	101
Tabel 18 Model_2 CFA Kualitas Produk	102
Tabel 19 Hasil Pengujian Model_2 CFA Kualitas Produk.....	103
Tabel 20 Model_3 CFA Harga	104
Tabel 21 Model_4 CFA Harga	105

Tabel 22 Hasil Pengujian Model_4 CFA Harga.....	106
Tabel 23 Model_5 CFA Eksogen Gabungan.....	107
Tabel 24 Model_6 CFA Eksogen Gabungan.....	110
Tabel 25 Hasil Pengujian Model_6 CFA Eksogen Gabungan	112
Tabel 26 Model_7 CFA Kepuasan Konsumen.....	113
Tabel 27 Model_8 CFA Kepuasan Konsumen.....	115
Tabel 28 Hasil Pengujian Model_8 CFA Kepuasan Konsumen	116
Tabel 29 Model_9 CFA Loyalitas Pelanggan	117
Tabel 30 Model_10 CFA Loyalitas Pelanggan	118
Tabel 31 Hasil Pengujian Model_10 CFA Loyalitas Pelanggan	120
Tabel 32 <i>Full Model_1</i>	121
Tabel 33 <i>Full Model_2</i>	125
Tabel 34 Hasil Pengujian <i>Full Model_2</i>	127
Tabel 35 Evaluasi Outlier	131
Tabel 36 Hasil Output Uji Normalitas.....	133
Tabel 37 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	134
Tabel 38 Korelasi Antar Konstruk dan Akar Kuadrat AVE.....	138
Tabel 39 Hasil Output Pengaruh.....	137
Tabel 40 Hasil Output Full Model_2.....	138

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Jumlah Peningkatan UMKM di Indonesia 2015-2019.....2
Gambar 2	Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman3
Gambar 3	Produk Srayu Food6
Gambar 4	Grafik Penjualan Baso Aci Srayu Food.....7
Gambar 5	Review Produk Baso Aci Srayu Food11
Gambar 6	Review Produk Baso Aci Srayu Food12
Gambar 7	Data Promosi yang di jalankan Srayu Food14
Gambar 8	Review Produk Baso Aci Srayu Food16
Gambar 9	Kerangka Pemikiran59
Gambar 10	Konstruk Penelitian73
Gambar 11	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....87
Gambar 12	Profil Responden Berdasarkan Usia88
Gambar 13	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir89
Gambar 14	Profil Responden Berdasarkan Pembelian Ulang Baso Aci.....89
Gambar 15	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk96
Gambar 16	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga97
Gambar 17	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen..98
Gambar 18	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan ...99
Gambar 19	Model_1 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Produk100
Gambar 20	Model_2 CFA Konstruksi Eksogen Kualitas Produk.....101

Gambar 21	Model_3 CFA Konstruksi Eksogen Harga.....	103
Gambar 22	Model_4 CFA Konstruksi Eksogen Harga.....	105
Gambar 23	Model_5 CFA Konstruksi Eksogen Gabungan	107
Gambar 24	Model_6 CFA Konstruksi Eksogen Gabungan	110
Gambar 25	Model_7 CFA Konstruksi Endogen Kepuasan Konsumen	113
Gambar 26	Model_8 CFA Konstruksi Endogen Kepuasan Konsumen	114
Gambar 27	Model_9 CFA Konstruksi Endogen Loyalitas Pelanggan.....	116
Gambar 28	Model_10 CFA Konstruksi Endogen Loyalitas Pelanggan.....	118
Gambar 29	<i>Full Model_1</i>	120
Gambar 30	<i>Full Model_2</i>	124
Gambar 31	Koefisien Regresi <i>Full Model_2</i>	129
Gambar 32	Gabungan Pengaruh.....	140

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Data MSI